

KAIMO TURIZMO SODYBA: APLINKOS, REKREACINĖS PASLAUGOS IR APTARNAVIMO KULTŪROS DERMĖ (ES STRUKTŪRINIŲ LĖŠŲ SUVALKIJOS REGIONO TARP RAIL BALTIC IR VIA BALTIC PRITAIKOMUMO ATVEJIS)

Diana Reinertienė¹, Biruta Švagždienė²

^{1,2}Lietuvos sporto universitetas, Sporto edukologijos fakultetas, Sporto vadybos, ekonomikos ir sociologijos katedra, Lietuva

El. paštas: dianareinertiene@gmail.com, biruta.svagzdiene@lsu.lt

Santrauka

Raktiniai žodžiai: kaimo turizmo sodyba, aplinka, rekreacinės paslaugos, aptarnavimo kultūra, ES struktūriniai fondai.

Temos aktualumas ir svarbumas. Kaimo turizmas Europos šalyse organizuotai plėtojamas daugiau nei keturiasdešimt metų. Ypač daug dėmesio šiam verslui skiriama pastaruosius dvidešimt metų, Europos šalių fondai skatino ir rėmė įvairias iniciatyvas šalyse, kūrėsi ši verslą organizuojančios ir koordinuojančios visuomeninės ir valstybinės struktūros, buvo dirbama kaimo turizmo verslininkų švietimo srityje (Damulienė, 2012). Todėl šiandien yra įprasta išgirsti, kad Europa išgyvena kaimo turizmo verslo pokyčius. Tai nėra nauja žinia, tačiau kiekvienais metais ši verslo sritis įneša naujovių ir pasikeitimų, kurie turi įtakos visam turizmo sektoriui. Vykstantys pokyčiai šiandien, mokslininkų Gartner (2005), Crosby & Johnson (2007), Devesa, Laguna & Palacios (2010) nuomone, yra santykinai nauja paradigma. Per pastaruosius metus ekonomika buvo papildyta augančios ekonomikos veiklomis (paslaugomis), kas nulėmė ekonominius pokyčius kaimo turizmo sektoriuje.

Ekonominiai turizmo pokyčiai lėmė siūlomų paslaugų įvairovę, klientų lojalumo skatinimą, naujų vartotojų pritraukimą, darbuotojų pasitenkinimą ir teigiamą sodybos įvaizdį rinkoje. Anot Gargaso ir Večersko (2013) didėjanti konkurencija kaimo turizmo sektoriuje skatina sodybų šeimininkus kurti ir siūlyti naujas patrauklias paslaugas savo klientams. Šie aspektai lemia ir kaimo turizmo aplinkos, kultūros ir rekreacinių paslaugų pokyčius. Prie kaimo turizmo aplinkos pokyčių prisideda ne tik naujų paslaugų kūrimas, bet ir kaimo turizmo sodybų patrauklumo didinimas atnaujinant infrastruktūrą. Tačiau svarbus ne tik pačių sodybų infrastruktūros, bet ir susiekimo (kelių) infrastruktūros atnaujinimas.

Vienu svarbiausių susiekimo infrastruktūros projektų atliekamame tyrime yra laikoma Rail Baltica ir Via Baltica magistralių tiesimas, nes pasirinktoms kaimo turizmo sodyboms svarbiausi yra sausumos transportu, automobiliu arba traukiniais keliaujantys vietos turistai. Remiantis Lietuvos susiekimo duomenimis (2015) bendrai trijų Baltijos šalių įmonei, kuri atsakinga už Rail Baltica tiesimą buvo skirta 442 mln. eurų iš ES paramos fondų iš jų Lietuvai teko 25,362 mln. eurų. Be to, Lietuva

gavo dar 106 mln. eurų pagal atskirą „Lietuvos geležinkelių“ paraišką, kurią teikė Susisiekimo ministerija. Lėšos bus skirtos pastatyti naują europinės vėžės geležinkelį nuo Kauno iki Lietuvos-Latvijos sienos per Panevėžį 2015-2020 laikotarpiu. Svarbu tai, kad 2015 Lietuvoje jau atidaryta daugiau kaip 370 mln. eurų vertės „Rail Baltica“ atkarpa nuo Lenkijos sienos iki Kauno, tačiau traukiniai ja kol kas nevažiuoja. Ne ką mažiau svarbi ir Via Baltica magistralė, kuri Lietuvoje jau nutiesta pakankamai ilgą laikotarpį ir 2015 m. jau yra numatyta Via Baltica magistralės rekonstrukcija. Susisiekimo ministerijos duomenimis (2015). projekto sąmata sieks 150-200 mln. Eur. 39 km kelio rekonstrukcija finansuojama ES paramos ir valstybės lėšomis. Atsižvelgiant į numatytus susisiekimo infrastruktūros pokyčius, Rail Baltica“ ir Via Baltica užpildys trūkstamą vietą Europos geležinkelių tinkle ir ES vidaus rinkoje pagerins susisiekimą tiek gyventojams, tiek verslui. Transeuropinis transporto tinklas tai yra iš tiesų strateginis, bendro intereso projektas naudingas ir kaimo turizmo verslui. Nes kuo patogesnis susisiekimas su kaimo turizmo sodyba, tuo vartotojas lengviau gali ją surasti ir naudotis teikiamomis paslaugomis.

Mokslinė darbo problema –Kaimo turizmo aplinka, kultūra ir rekreacinės paslaugos yra analizuojamos dažnai, tačiau tyrimų, kurie atskleistų kaimo turizmo rekreacinių paslaugų, aplinkos ir aptarnavimo kultūros kaip vientiso objekto reikšmę kaimo turizmo verslui atskiruose Lietuvos regionuose nėra aptikta. Atsižvelgiant į šiuolaikinę visuomenę supančius technologinius, ekonominius ir socialinius pokyčius kyla probleminis klausimas kaip aplinka, rekreacinės paslaugos ir aptarnavimo kultūra lemia Suvalkijos regione esančių kaimo turizmo sodybų, išsidėsčiusių tarp Rail Baltic ir Via Baltic, verslą (Rail Baltic ir Via Baltic infrastruktūra yra finansuojama iš ES struktūrinių fondų)?

Mokslinio darbo praktinis reikšmingumas. Tyrimo praktinis reikšmingumas grindžiamas kaimo turizmo sodybų, esančių Suvalkijos regione, tarp Rail Baltic ir Via Baltic, kurių aplinka, aptarnavimo kultūra ir rekreacinės paslaugos yra veikiamos tarptautinių magistralių, finansuojamų iš ES struktūrinių fondų lėšų, įvertinimu. Siekiant įvertinti kaimo turizmo aplinką, aptarnavimo kultūrą ir rekreacines paslaugas buvo remtasi literatūros analize ir parengtu veiksmų, darančių įtaką kaimo turizmo aplinkai, kultūrai ir rekreacinėms paslaugoms, vertinimo modeliu, kurio pagrindu atliktas empirinis tyrimas. Atliktas tyrimas padės tinkamai ir objektyviai įvertinti numatyto regiono kaimo sodybų aplinką, kultūrą ir rekreacines paslaugas ir bus galima nustatyti esminius privalumus ir trūkumus, kuriuos išanalizavus bus galima teikti siūlymus ir sprendimus kaimo turizmo sektoriaus plėtrai numatytame regione ir bendrame šalies kaimo turizmo kontekste.

Mokslinio darbo tikslas – įvertinti aplinkos, rekreacinių paslaugų ir aptarnavimo kultūros dermę kaimo turizmo sodybose esančiose Suvalkijos regione tarp Rail Baltic ir Via Baltic.

Mokslinio darbo objektas – aplinkos, rekreacinių paslaugų ir aptarnavimo kultūros dermė.

Mokslinio darbo uždaviniai:

1. Atskleisti aplinkos, aptarnavimo kultūros ir rekreacinių paslaugų dermę teoriniu apsektu;
2. Išanalizuoti kaimo turizmo sodybų aplinką, kultūrą ir rekreacines paslaugas;
3. Ištirti sodybų, esančių Suvalkijos regione tarp Rail Baltic ir Via Baltic, aplinką, kultūrą ir rekreacines paslaugas.

Mokslinio darbo metodai:

- Mokslinės literatūros analizė (siekiant pagrįsti finansinės paramos kaimo turizmo sodyboms vertės suvokimą, analizuojama aplinkos, aptarnavimo kultūros ir rekreacinių paslaugų dermės teoriniu apsektu vadybos ir ekonomikos mokslo literatūra).

- Dokumentų ir statistinė analizė (siekiant išanalizuoti kaimo turizmo ekonominę situaciją šalyje ir išanalizuoti statistinius rodiklius turinčiu įtakos kaimo turizmo verslo ekonominei, politiniai, socialiniai, gamtiniai ir technologinei aplinkai).

- Interviu (su kaimo turizmo sodybų šeimininkais, pasinaudojusiais ES struktūrinių fondų parama, 2007-2013 m. laikotarpiu) Empiriniam tyrimui atlikti taikomas kokybinis tyrimo metodas – struktūrizuotas interviu. Tyrimo metodo pasirinkimą lėmė Armaitienės, Povilansko, Jones (2006), Blaškova, Blaško (2008) ir Devesa, Laguna, Palacios (2010) darbai, kuriuose duomenys apie kaimo turizmo rekreacines paslaugas ir aptarnavimo kultūrą ir plėtros galimybes buvo renkami interviu pagalba, apklausiant tyrimui pasirinktų kaimo turizmo sodybų savininkus. Tyrimu siekta atskleisti ES investicijos į kelius ir kaip tai galėtų prisidėti kaimo turizmo sodybų verslui aktyvinti)

Darbe suformuluotos išvados:

1. Aplinka, rekreacinės paslaugos ir aptarnavimo kultūra yra trys tarpusavį susiję elementai, kurie turi svarbią įtaką paslaugų verslui. Paslaugų verslui įtakos turi tiek vidinės (mikro) tiek išorinės aplinkos (makro) veiksniai, kurie lemia rekreacinių paslaugų vartojimą. Paslaugų vartojimo užtikrinimui yra reikalinga aukšta paslaugų kokybė, kuri paslaugų versle užtikrinama per aukšto lygio klientų aptarnavimą, kuris paremtas aptarnavimo kultūra.
2. Lietuvoje yra palanki situacija kaimo turizmo sodybų verslo plėtrai dėl turtingos gamtinės ir kultūrinės aplinkos. Lietuvos kaimo turizmo sodybose dažniausiai organizuojamas tradicinis aktyvus poilsis. Tačiau kaimo turizmo plėtrą šalyje stabdo ekonominė-politinė situacija šalyje kuri turi įtakos laisvalaikio paslaugų kainų augimui, dėl šios priežasties kaimo turizmo verslininkai atsisako tobulinti ir diegti naujas paslaugas, nes investicijos dar labiau iškeltų paslaugų kainas, o investicijų grąža būtų ilgalaikė ir neefektyvi. Siekiant užtikrinti paslaugų vartojimą, kaimo turizmo sodybos savininkai didžiausią dėmesį skiria aptarnavimo kultūrai.

3. Kaimo turizmo sodybų, esančių tarp Rail Baltic ir Via Baltic magistralių, aplinkos rekreacinių paslaugų ir aptarnavimo kultūros tyrimas atskleidė, kad:

- Euro įvedimas yra vienas svarbiausių išorinės aplinkos veiksnių kas sumažino kaimo turizmo paslaugų vartojimą, dėl išaugusių paslaugų kainų. Kaimo turizmo sodybų savininkai vertindami vidinius veiksnius, turinčios įtakos jų verslui pripažino, didžiausią įtaką daro konkurencija tarp kaimo turizmo sodybų.
- Visos kaimo turizmo sodybų teikiamos rekreacinės paslaugos yra priskiriamos tradiciniam aktyviam ir pasyviai poilsiui vasaros sezonu metu. Tyrimas patvirtino, kad sezoniškumo problema kaimo turizmo versle yra stipriai jaučiama. Siekiant mažinti sezoniškumą ateityje planuojama diegti inovatyvias paslaugas žiemos sezonu.
- Kaimo turizmo sodybų savininkai vertindami aptarnavimo kultūrą savo sodyboje vienareikšmiškai sutiko, kad tai pats svarbiausias kriterijus siekiant pritraukti naujus klientus ir išlaikyti esamus. Kaimo turizmo savininkų nuomone, svarbiausi veiksniai užtikrinantys aptarnavimo kultūrą yra : klientų poreikių išaiškinimas ir maksimalus jų patenkinimas, malonus bendravimas, etiketo taisyklių laikymasis, tinkama apranga švenčių metu bei operatyvus problemų ir konfliktų sprendimas.

Pasiūlymai:

Pasiūlymai skiriami kaimo turizmo sodybų savininkams:

1. Didinti žinomumą apie teikiamas paslaugas turistams pravažiuojantiems Rail Baltic ir Via Baltic magistralėmis:
 - statyti informacinius stendus strategiškai patogiose magistralių vietose;
 - dalintis informacija apie paslaugas traukinių stotyse;
 - dalinti reklaminius lankstinukus traukiniais keliaujantiems turistams.
2. Didinti rekreacinių paslaugų asortimentą, kad sodybose teikiamomis paslaugomis vartotojai galėtų naudotis ne tik vasarą, bet ir žiemą. Siūlyti inovatyvias paslaugas, taip mažinant konkurencingumą ir kuriant patrauklų turizmo produktą skirtą tiksliniam vartotojų segmentui;
3. Modernizuoti kaimo turizmo sodybų aplinką, pastatyti kompiuterinius terminalus artimiausiuose miestuose, miesteliuose, kuriuose būtų pateikta informacija apie kaimo turizmo sodybas ir teikiamas paslaugas;
4. Tobulinti oficialius internetinius puslapius, kuriuose būtų patogi navigacija apie teikiamas paslaugas ir kainas bei būtų galimybė virtualiai peržiūrėti kaimo turizmo sodybas.

Tolesnės tyrimų/analizės ir praktinės darbo pritaikymo galimybės:

Galimybių spektras platus. Plečiantis kaimo plėtros programoms galima toliau plėtoti ir gilinti šią temą. Kita vertus, turint omenyje, kad Europos Sąjungos struktūrinių fondų parama teikiama įvairiose sferose, galima pradėti ir naujos krypties tyrimus bei analizę. Įdomūs tyrimai investicijų pamatuojamumą, paslaugos kokybės pokyčius

Mano nuomone, ES investicijos, nors ir ne tiesiogiai į kaimo turizmo verslą, bet besitęsiantis procesas, kuomet ES struktūrinės paramos fondai kaip vieni pagrindinių instrumentų, siekia padėti prisitaikyti prie besikeičiančių ekonominių ir socialinių sąlygų, todėl darbai šia tema neišsemiami.

Darbo svarba ES investicijų panaudojimui Lietuvoje:

Magistro baigiamajame darbe apjungus tyrimų rezultatus ir išskyrus svarbiausius veiksnius, galima nustatyti struktūrinių fondų paramos vertinimą pačių kaimo turizmo sodybų savininkų požiūriu. Struktūrinių fondų lėšos, kurios buvo investuotos į Rail Baltic ir Via Baltic magistralės, kaimo turizmo sodybų verslas tapo patrauklesnis, nes pagerino paslaugas turistams pravažiuojantiems šiuo maršrutu: pasiekiamumas, šalies teritorija, kuri pirmiausia sutinka turistus, verslininkų suvokimas ir teikiama nauda, plečiant ir gerinant sodybos infrastruktūrą, įgalina domėtis diegiant naujas technologijas ir inovacijas, ženkliai sustiprina jų konkurencingumą ir natūraliai padidina pelną. Be to, padaugėjo lankytojų (turistų) ir sodybų žinomumas. Analizuojant ir sprendžiant kaimo turizmo problemas – mažinamas sezoniškumas, daugiau įdiegiamos informacinės sistemos, įtraukiama vietinė bendruomenė, puoselėjami amatai (kulinarinis paveldas ir t.t.) Svarbu akcentuoti, susidomėjimas kaimo turizmo verslu ir galimybe pasinaudoti paramos lėšos smarkiai auga. Tad akivaizdu, jog kaimo turizmas plėtojasi teigiama augimo kryptimi, įtakojamas Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų.